

Le présent contrat est organisé de la façon suivante :

- En 1ère partie : Des « Dispositions communes », les conditions génériques de l'ensemble contractuel
- En 2nde partie : Des conditions générales propres aux services ou produits souscrits , qui dérogent ou complètent les Dispositions communes :
  - o Contrat de licence,
  - o Contrat de maintenance,
  - o Contrat de prestations
  - o Contrat d'hébergement
  - o Contrat SAAS

## APPLICATION EN MODE « SAAS »

### 1.1. Objet

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux services commandés par le Client.

Le Prestataire consent au Client, qui l'accepte :

- un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale de la Solution ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance de la Solution et assistance technique.

Les prestations de mise en œuvre du présent contrat sont couvertes par un contrat distinct.

### 1.2. Date d'effet

Le présent contrat prend effet à compter de l'ouverture de la plateforme d'hébergement aux premiers utilisateurs du client.

### 1.3. Durée

#### **IRIUM SOFTWARE**

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

Le présent contrat est conclu pour une durée ferme (Engagement Initial) de 36 mois, à compter de la date d'effet.

Au terme de l'Engagement Initial, il se renouvelle ensuite pour des périodes annuelles à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, notifiée 3 mois avant l'échéance, par lettre recommandée avec avis de réception.

#### 1.4. Mise à disposition et Accès à la Solution

- a) Le Prestataire met à disposition du Client la Solution, accessible sur sa plateforme d'hébergement, par le biais du réseau Internet.

Le Prestataire consent au Client un accès à la Solution, dans les conditions de l'article « Licence ».

A compter de la mise en production de la Solution, le Client bénéficiera des Services de support liés à la Solution et à l'hébergement, ainsi que du Niveau de services associé.

Le Prestataire assure l'hébergement, la sauvegarde des Données, la maintenance et la sécurité de la Solution.

Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données sur 31 jours et en fait une copie dans un second Datacenter.

- b) Accès

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

#### IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé.

### 1.5. QUALITE

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations, conformément aux engagements souscrits par les présentes, et présentés à l'article « Disponibilité des Services ». Le Prestataire ne garantit pas la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie convenus au présent contrat et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire.

En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'efforcera de les réaliser sur des plages horaires nocturnes ; si ce n'est pas le cas, il s'engage à en informer préalablement le Client au moins 24 heures, sauf intervention requise en urgence pour motif de sécurité notamment.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

### 1.6. LICENCE

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès de la Solution, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier.

Le Client devra utiliser les Services applicatifs et la Solution conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications

## IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

### 1.7. MAINTENANCE - ASSISTANCE TECHNIQUE

Le CLIENT indiquera au PRESTATAIRE, pour le Progiciel concerné, le nom d'un ou plusieurs de ses collaborateurs devant assumer le support niveau 1 et la prise en charge technique du Logiciel en tant que correspondant unique du PRESTATAIRE.

Le CLIENT devra signaler au PRESTATAIRE, par écrit toute modification du matériel ou des systèmes déconnexion. Dans le cas de modifications rendant le Progiciel inutilisable, LE PRESTATAIRE précisera en fonction des informations techniques en sa possession, les frais éventuels à la charge du CLIENT et les délais nécessaires pour rendre le progiciel utilisable sur le matériel nouveau ou modifié.

Les prestations de maintenance comprennent exclusivement :

- la maintenance corrective de programmes, c'est-à-dire la correction des Anomalies.
- la maintenance évolutive de programmes, c'est-à-dire
  - a) d'une part la fourniture de versions de modules corrigées par élimination de dysfonctionnements bloquants et reproductibles internes communs à tous les clients ;
  - b) d'autre part la fourniture de versions logicielles actualisées avec apport de nouvelles fonctionnalités. IRIUM restant seul juge de leur fréquence.
- L'assistance téléphonique auprès des utilisateurs référents du CLIENT (Key users) et/ou auprès des utilisateurs finaux si cette option est souscrite par le client.
- La maintenance de l'infrastructure supportant les Logiciels.

LE PRESTATAIRE sera libéré de ses obligations nées de cette convention en cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles.

LE PRESTATAIRE sera également libéré de ses obligations dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des Incidents et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- modification non autorisée de la Solution par le Client ou par un tiers ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec la Solution ;
- utilisation de consommables incompatibles;
- défaillance des réseaux de communication électronique ;

#### IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.
- utilisation par le Client d'une version antérieure de 24 mois au moins à la version courante du (des) logiciels/progiciel(s) ou modules ; ou mauvaise utilisation par le Client,
- défaut de tenue, à jour, du registre des dysfonctionnements et/ou de sa communication à IRIUM, par tout moyen qu'IRIUM jugera approprié, lors de toute demande de maintenance corrective,
- défaut de collaboration du Client tant lors de l'acquisition des droits d'utilisation des produits maintenus, que lors de l'exécution des présentes.

Sont par ailleurs exclues des prestations de maintenance :

- la fourniture de logiciels/progiciels ou modules pour lesquels le Client ne dispose pas préalablement d'un droit d'utilisation.
- la fourniture de logiciels/progiciels dont IRIUM n'est pas propriétaire et/ou de leurs mises à jour et/ou nouvelles versions, même si leur installation est rendue nécessaire par les interventions de IRIUM et/ou pour permettre celles-ci.
- les interventions sur les données du Client, seules les interventions sur les programmes étant concernées par les présentes.
- l'adaptation des logiciels/progiciels ou modules fonctionnant sous un environnement obsolète.
- les modifications demandées par le Client pour des convenances personnelles ou réalisées sous forme de développements spécifiques. Ces modifications doivent faire l'objet d'un accord spécifique qui inclura une maintenance adéquate.
- la formation des personnels du Client même si elle est rendue nécessaire par les interventions de IRIUM.

LE PRESTATAIRE tiendra le CLIENT informé des améliorations, extensions ou nouvelles options qui pourraient être apportées au progiciel. Certaines de ces évolutions seront automatiquement répercutées dans le cadre de la maintenance, d'autres seront proposées comme options complémentaires, à un coût déterminé pour chacune d'elles. Il est prévu une fréquence minimum d'une livraison annuelle complète du progiciel intégrant des évolutions majeures.

## **1.8. PROCEDURE DE TRAITEMENT DES APPELS**

### **1.8.1. Principes Généraux**

A défaut de dispositions contraires convenues avec le CLIENT, le support niveau 1 sera assuré par le CLIENT, qui communique directement avec les utilisateurs finaux.

#### **IRIUM SOFTWARE**

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

La présente procédure concerne donc la prise en charge par LE PRESTATAIRE des appels de niveau 2, à savoir ceux transmis directement par les équipes du Client dédiées au support niveau 1 et non par les utilisateurs finaux.

### 1.8.2. Procédure

Cette procédure est mise en place pour le suivi des appels en respectant les règles et méthodes de communication définies ci-dessous.

Le service standard de maintenance assuré par IRIUM est réservé aux utilisateurs référents (Key users) qui assurent au sein chez le Client, le service de niveau 1.

Ce service se fait principalement via un outil web permettant de saisir les demandes de support en ligne. Ce service est accessible 24h/24, 7j/7.

Le ticket saisi devra contenir :

- un résumé de l'incident (avec si possible des copies d'écrans)
- le résultat qui était attendu avec les exemples correspondants à ce dernier
- le résultat obtenu avec les exemples correspondants à ce dernier
- le niveau de sévérité affecté

En cas d'urgence, le Client peut, suite à l'enregistrement du ticket, contacter le service support sur un numéro dédié :

NISTIA : 05.64.10.17.90

### 1.8.3. Horaires de la maintenance

NISTIA : les jours ouvrés du lundi au vendredi de 08h45 à 12h15 et de 13h45 à 17h45.

## IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

#### 1.8.4. Disponibilité des services

Outils	Disponibilités des services	Anomalies applicatives Horaire du support applicatif (Heures Ouvrées) : cf ci-dessus		
		Anomalie Bloquante	Anomalie Majeure	Anomalie Mineure
<b>PERIMETRE : NISTIA</b>	24/24 et 7/7 Taux de disponibilité : HO : 95 % HNO : 80%	GTI 4H Résolution : 16H* HO	Une résolution ou une solution de contournement GTI 24H Résolution : 48H* HO	Pas de délais mais objectif de moyens afin de trouver une solution

\*Les Prestataire mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour résoudre l'Anomalie Bloquante ou Majeure ou proposer une solution de contournement à l'Anomalie Bloquante ou Majeure dans le délai indiqué, sans que cela ne constitue un engagement contractuel.

### 1.9. EXPLOITATION DES DONNEES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

#### IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu de la Solution.

#### 1.10. SECURITE DES DONNEES

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans la Solution. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

#### 1.11. AUDIT

Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit avec un préavis minimum d'1 mois, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation de la Solution. A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Prestataire sur le marché du SaaS qui devra être validé par le Prestataire, et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra pas porter sur les données financières, comptables et commerciales du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail du Prestataire.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

#### 1.12. CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières consenties au CLIENT sont précisées dans la commande. Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxes et hors frais.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

#### IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

### 1.13. PROPRIETE

#### a) Propriété des Données

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

#### b) Propriété de la Solution

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et de la Solution mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur la Solution. La mise à disposition temporaire de la Solution dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément de la Solution, toute documentation les concernant, ni céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

### 1.14. GARANTIE D'EVICION

Le Prestataire déclare et garantit :

- que la Solution qu'il a développée est originale au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le Prestataire déclare et garantit que la Solution n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers.

### 1.15. RESILIATION

Dans l'hypothèse d'une résiliation, dans les conditions décrites dans l'article « Résiliation » des Dispositions Communes, le Client cessera d'utiliser tous codes d'accès à la Solution et aux Services applicatifs.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article "Réversibilité".

## IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France

### 1.16. DISPONIBILITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat.

### 1.17. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire a mis en place des contrôles efficaces de protection contre l'accès physique et électronique non autorisé aux systèmes d'exploitation et aux applications du Prestataire, ainsi qu'aux renseignements confidentiels des Clients afin de procurer une assurance raisonnable que l'accès aux systèmes et aux Données des Clients est limité aux personnes autorisées et que les renseignements confidentiels des Clients sont protégés contre toute utilisation non conforme à leur usage.

### 1.18. INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

## IRIUM SOFTWARE

Adresse postale : 50 Allée des Cévennes, 26300 Bourg de Péage - France

Tel +33 (0)4 75 78 10 78 - [www.irium-software.com](http://www.irium-software.com)

S.A.S. au capital de 3.665.750 € - R.C.S. Beauvais B 428 292 585

Siège social : Avenue des Censives - BP 50333 - 60000 Tillé – France